

فرسودگی شغلی در محیط کار و رابطه آن با ویژگیهای شخصیتی کارمندان

شهرزاد رضاییان^{*۱}

(۱) کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی، تهران

*نویسنده مسول: sh_rezaian@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله ۹۳/۱۱/۲۶ تاریخ آغاز بررسی مقاله ۹۳/۱۲/۲۵ تاریخ پذیرش مقاله ۹۴/۱/۳۰

چکیده

برخی از مشاغل با تنیدگی های زیادی همراه هستند و این حالت معلول ماهیت آن کار، نوع وظایف و مسئولیت های این گونه شغل هاست. بهداشت روانی، موضوعی دیرینه است و چنان در عمق دنیای امروزی نفوذ کرده است که حتی برای کوچکترین موضوعی در دنیای امروزی باید به آن توجه کرد و راهکاری به وجود آورد تا هر چه بیشتر رعایت شود. این پژوهش، متشکل از تعداد ۱۰۰۰ نفر از کارمندان دولتی و خصوصی شهر تهران است که در سال ۹۰-۹۱ با سابقه کار حداقل سه سال و در محدوده سنی (۳۰ تا ۵۰ ساله) مشغول انجام وظیفه بودند. در این پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون و پرسشنامه پنج عاملی شخصیت NEO استفاده شد. تحقیقات ماسلاچ و همکارانش به این نتیجه منتهی شد که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از ۳ مولفه تشکیل شده است که شامل تحلیل یا خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس فقدان موفقیت فردی است که در ۲۲ سوال پراکنده شده اند. با توجه به متغیرهای مورد مطالعه و داده های جمع آوری شده و به منظور توصیف آنها، از شاخص های مناسب آمار توصیفی استفاده شده است. در راستای تحلیل های استنباطی و آزمون فرضیه های تحقیق، از مدل آماری رگرسیون چند متغیری با ورود همزمان و همچنین برای مقایسه فرسودگی شغلی و ویژگی های شخصیتی ۲ گروه از مدل آماری t دو گروه مستقل استفاده شده است. با توجه به یافته های تحقیق می توان دریافت که عامل روان نژندی در ویژگی های شخصیتی به عنوان یک عامل زمینه ساز در بروز فرسودگی شغلی محسوب می شود. در راستای بررسی مقایسه ای فرسودگی شغلی در دو گروه مشاهده شد که بین عدم موفقیت فردی در آنها تفاوت معنی داری وجود دارد.

کلید واژگان: فرسودگی شغلی، محیط کار، کارمندان

مقدمه

از اجتماعی، فردی و خانوادگی می شود (روزنامه همشهری، ۱۳۹۰). در دهه های اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه آن گسترش روزافزونی یافته است. از جمله دلایل آن تاثیر استرس شغلی در سطح وسیع در جامعه است، به طوری که سازمان جهانی در سال ۲۰۱۰ اعلام کرده است که یک دوم جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و ۹۰٪ آنها معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵٪ کسانی که به دنبال کمک های روانپزشکی هستند، به دلیل عدم رضایت و توانایی شغلی است (همان منبع). بهداشت روانی، موضوعی دیرینه است و چنان در عمق دنیای امروزی نفوذ کرده است که حتی برای کوچکترین

کار منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موقعیت های اجتماعی است که در عین حال می تواند به نارضایتی، تحلیل قوای جسمی و روانی منجر شود. محیط کار از محرک های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل می شود که هر یک می تواند عامل تنیدگی به حساب آید. برخی از مشاغل با تنیدگی های زیادی همراه هستند و این حالت معلول ماهیت آن کار، نوع وظایف و مسئولیت های این گونه شغل هاست. استرس های ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی فرد شاغل می شود و این نارضایتی به نوبه خود باعث تاثیرات منفی بسزایی در سایر زمینه های زندگی اعم

می‌دهد. (واحد شریعت پناهی، ۱۳۸۰) پس یکی از اهداف این پژوهش جدای از سنجش و ارزیابی، کمک به پیشگیری و در نهایت درمان توسط متخصصین امر است. به طور کلی اگر بخواهیم اهداف پژوهش را فهرست نمائیم باید به موارد زیر اشاره کنیم:

- کشف رابطه و بررسی بین فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی افراد.

- ارائه راهکارهای خودیاری .

- ارائه راهکارهای گروهی جهت کاهش نارضایتی شغلی به دلیل بالا بودن سطح فرسودگی شغلی.

- ایجاد انگیزه در پژوهشگران علاقمند به حیطه روانشناسی اجتماعی، صنعتی - سازمانی و ...

- اقدامات و راهکارهای پیشگیرانه یا مهار کننده.

- برگزاری کارگاههای آموزشی جهت انتخاب شغل در سنین بخصوص و اطلاع رسانی جهت آشنایی بیشتر با فرسودگی شغلی و در نتیجه انتخاب صحیح از روی آگاهی.

- اقدامات لازم و ثانوی جهت آنانی که دچار فرسودگی شغلی شده اند و اجبار به ادامه در همین زمینه کاری دارند.

- ارائه راهکارهای موثر و لازم جهت محیط های کاری برای کاهش استرس و فرسودگی شغلی

به نظر ماسلاچ و جکسون (۱۹۹۲) فرسودگی شغلی سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت یا تکامل فردی است که در نتیجه تنیدگی های شغلی مزمن به وجود می آید. در این پژوهش منظور از فرسودگی شغلی طبق تعریف ماسلاچ یک سندرم سه بعدی است که با نمره فرد در پرسشنامه مربوط و در هر یک از ابعاد زیر مشخص می‌شود: (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۰۱)

۱- مسخ شخصیت depersonalization

۲- خستگی هیجانی emotional exhaustion

موضوعی در دنیای امروزی باید به آن توجه کرد و راهکاری به وجود آورد تا هر چه بیشتر رعایت شود. همانطور که می‌دانید فشار روانی یکی از مواردی است که بهداشت روانی را تحت تاثیر قرار می دهد و در بازده و کیفیت رفتار موثر واقع می شود، نمی توان صنعتی بود و یا حتی صنعتی ماند در حالی که پزشک، پرستار، کارگر، آموزگار، مدیر و کارمند از فشار روانی و احساس فرسودگی ناشی از این فشار در رنج و عذاب باشند. به طور کلی دنیای بدون فشار روانی وجود ندارد و هدف ما نیز حذف کامل فشار و استرس نیست چرا که اندکی فشار انگیزه ای برای پیشرفت و حرکت رو به جلو است. اما منظور متخصصان بهداشت روانی از فشار روانی، فشار یا استرسی است که موجب فرسودگی و تنیدگی در فرد می شود و پیامدهایی چون ناخشنودی، افت بازده، کاهش بهره وری و در نهایت رکود اقتصادی و افزایش هزینه های درمانی و غیره را به همراه خواهد داشت. (نیکنامی، مصطفی ۱۳۸۷)

به همین دلیل بر آن شدم که با انجام پژوهشی در این زمینه و با توجه به ویژگیهای شخصیتی فرد تاثیر فرسودگی شغلی را بر افراد مختلف مورد بررسی قرار داده، با این امید که این پژوهش از شکل مکتوب به عنوان راهی جهت کمک به کاستن فرسودگی شغلی مثمر ثمر واقع شود تا بتوانیم در زمینه های شغلی پیشرفت هایی حاصل کنیم. مهمترین هدف این پژوهش بررسی فرسودگی شغلی با توجه به ویژگیهای شخصیتی بین کارمندان خصوصی و دولتی است. چرا که با کشف رابطه و میزان ابتلا به فرسودگی شغلی می توان اقدامی پیشگیرانه در مورد این افراد به عمل آورد و میزان ابتلا این قشر به فرسودگی شغلی را به حداقل رساند. در علم روانشناسی فنون، روش ها و ابزارهای فراوانی در دسترس متخصصان است که با کمک آن می توان در ویژگیهای شخصیتی افراد دخالت کرده و تا حدودی آنرا منعطف نمود که این انعطاف خود باعث کاهش یا کنترل فشار روانی و تنیدگی حاصل از آن شده و فرد را برای مقابله با سایر جنبه های فشار زای زندگی نیز یاری

وجدانی بودن یا وظیفه شناسی (C): افراد دارای این ویژگی، افرادی دقیق و وسواسی، وقت شناس و قابل اعتماد هستند. در این پژوهش ویژگی های شخصیتی فوق با پاسخگویی آزمودنی ها به ابعاد مختلف آزمون ۶۰ سوالی NEO مشخص می شود. پایه های نظری پژوهش بر اساس مفاهیمی از قبیل راهبردهای مقابله ای، استرس و فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی استوار گردیده است.

مفهوم مقابله برای مدت طولانی است که در روانشناسی مطرح است و شروع آن بصورت رسمی به دهه های ۱۹۷۰-۱۹۶۰ بر می گردد. زیرا در این دهه ها گرایش و علاقه شدید و فزاینده به استرس وجود داشته است. اگر ما مفهوم کلی و عام که مکانیسم های دفاعی را در بر می گیرد در نظر بگیریم، پس گرایش به روان تحلیل گری بر مقابله مقدم خواهد بود (لازاروس ۲۰۰۴).

استرس در واقع، هر نوع تنش فیزیولوژیکی و یا روانی است که تعادل عمومی انسان را مورد تهدید قرار می دهد و تعادل زیستی وی را بر هم می زند، می تواند احساسات منفی ایجاد کند و احساس خوب بودن فرد را به مخاطره بیندازد. ممکن است باعث شود که دیدگاه فرد نسبت به واقعیتها تغییر یابد و یا فرآیند تفکر و مشکل گشایی وی را به طور کلی مختل سازد. می تواند روابط بین افراد و احساس تعلق نسبت به دیگران را در آنها دگرگون سازد و به طور کلی نگرش افراد نسبت به زندگی را تغییر دهد (پاتر و پری ۲۰۰۳).

عوامل موثر در ایجاد استرس شغلی را بر اساس نظرات پژوهشگران می توان در چهار طبقه، دسته بندی کرد :

۱- عوامل سازمانی یا موسسه ی درمانی که به عملکرد کل سازمان مربوط می شود و شامل عوامل موثر در خط مشی سازمانی و عوامل ارتباطی درون سازمان^۸ و سطح کیفیت کارگزینی.

۳- کاهش احساس کفایت شخصی decreased personal accomplishment که هر کدام به ترتیب زیر تعریف می شوند:

خستگی هیجانی: احساس تحت فشار قرار گرفتن و تخلیه منابع هیجانی در فرد.

مسخ شخصیت: احساسات و نگرش های منفی، سنگدلانه و بی تفاوت در مورد ارباب رجوع .

کاهش احساس کفایت شخصی: تمایل به ارزیابی منفی خود به خصوص در ارتباط کار با ارباب رجوع.

عوامل شخصیتی در نظریه کاستا^۱ و مک ری، (۲۰۰۵) ۲ به ۵ عامل N^۳ (روان نژندی)، برونگرایی (E) ۴، باز بودن به روی تجربه های جدید^۵ (O)، توافق (A) ۶ و وجدانی بودن دسته بندی شده اند که به صورت زیر تعریف می شوند:

روان نژندی (N): داشتن احساسات منفی چون ترس، خشم، غم، احساس گناه و کلافگی به طور دایم و فراگیر مبنای مقیاس روان رنجورخویی (N) را تشکیل می دهند.

برونگرایی (E): ویژگی افرادی که علاوه بر اجتماعی بودن و ترجیح اجتماعات و گروهها در عمل قاطع، فعال و طرف یا اهل گفتگو هستند. این افراد هیجان و تحرک را دوست دارند و برآند که امیدوار به موقعیت و آینده باشند .

باز بودن به روی تجربه های جدید (O): یعنی نسبت به تجربهء درونی و دنیای پیرامون کنجکاو بوده و زندگی افراد دارای این ویژگی سرشار از تجربه است، طالب لذت بردن از نظریات جدید و ارزش های غیر متعارف هستند و دارای احساسات مثبت و منفی فراوان در مقایسه با افراد بسته هستند.

توافق (A): همانند برونگرایی شاخص توافق بر گرایشات ارتباط بین فردی تأکید دارد. افراد دارای این ویژگی اساساً نوع دوست، دارای احساس همدردی و مشتاق به کمک به دیگران هستند.

- 5 . Operuness to expenence
- 6 . Agreeableness
- 7 - Potter & Perry
- 8 - Institutional communication factors

- 1 . Costa
- 2 . Mcrae
- 3 . Neuroticism
- 4 . Extroversion

همکاران. علائم سازمانی فرسودگی عبارتند از: غیبت در کار، درصد بالای بیکاری در سازمان، هم چشمی و رقابت، سبک کاری دارای بازدهی و کارایی کمتر. به طور کلی، می توان گفت که پدیده فرسودگی شغلی به عنوان عملکرد ناشی از استرس بوسیله عوامل فردی^۵ و عوامل شغلی^۶ ایجاد می شوند. (ریچارد لازاروس، ۲۰۰۴)

روش:

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش، متشکل از تعداد ۱۰۰۰ نفر از کارمندان دولتی و خصوصی شهر تهران است که در سال ۹۰-۹۱ با سابقه کار حداقل سه سال و در محدوده سنی (۳۰ تا ۵۰ ساله) مشغول انجام وظیفه بودند. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۱۲۰ نفر از بین آنها انتخاب گردید.

ابزار:

در این پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون و پرسشنامه پنج عاملی شخصیت NEO استفاده شد. تحقیقات ماسلاچ و همکارانش به این نتیجه منتهی شد که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از ۳ مولفه تشکیل شده است که شامل تحلیل یا خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس فقدان موفقیت فردی است که در ۲۲ سوال پراکنده شده اند. (ماسلاچ و جکسون ۲۰۰۷) شیوه پاسخگویی آزمودنیها به هر یک از موارد پرسشنامه از ۲ نوع دستورالعمل پیروی می کند:

- ۱- دستورالعمل فراوانی
- ۲- دستورالعمل شدت

دستورالعمل فراوانی:

در این شیوه تعداد دفعاتی که احساس فرسودگی شغلی در جنبه های سه گانه تجربه شده است مورد نظر است که

۲- عوامل مربوط به واحدها یا بخش ها که مشتمل بر عوامل مربوط به محیط فیزیکی بخش یا واحد، تعریف نقش ها و عملکردها^۲، روابط میان فردی پرسنل^۳ و توسعه مهارتهای آموزشی^۴ و دسترسی نسبت به فرصتهای مربوط به تکامل حرفه ای است.

۳- عوامل فردی از قبیل احساس گناه، کشمکش میان جنبه های شغلی و فردی زندگی که در ایجاد استرس و فرسودگی شغلی، نقش مهمی را ایفاء می نماید (کوهن، ۲۰۰۰).

از نظر رایینز استیفن، ۱۳۸۷، ۶ منبع تنیدگی حرفه ای و سازمانی موثر در استرس وجود دارد که به عوامل زیر وابسته اند:

محیط حرفه ای، نوع کار، افراط یا تفریط در کار، خطرهای جسمانی، چگونگی تطبیق فرد با محیط کار و رویارویی خانواده با کار به منزله منابع تنیدگی (استرس) یا تنش های حرفه ای محسوب می شوند.

علائم فرسودگی شغلی

دیوفیلیپ (۲۰۰۹) علائم فرسودگی شغلی را به ۴ دسته تقسیم می کند:

- ۱- جسمانی
 - ۲- روانی
 - ۳- اجتماعی
 - ۴- سازمانی
- علائم جسمانی فرسودگی شغلی عبارتند از: سردرد، اختلال در خواب، اختلال در خوردن (پر خوری یا کم خوری)، دردهای معدی - روده ای، و آمادگی برای بیماری. علائم روانی فرسودگی عبارتند از خشم، تحریک پذیری، افسردگی، بی حوصلگی، عدم اعتماد، انعطاف ناپذیری شناختی، کاهش عزت نفس و نگرش منفی کلی در مورد کار.

علائم اجتماعی فرسودگی شغلی عبارتند از: گسستگی ارتباطی، گوشه گیری یا درگیری با اعضای خانواده و

4 - Educational development
5 - Personal factors
6 - Work related factors

1 - Psycal environment
2 - Role definition and performance
3 - Interpersonal relationships

شده و فرم R آزمون که در آن ارزیابی شخصیت فرد توسط فرد دیگر صورت می‌گیرد.

یافته ها

با توجه به متغیرهای مورد مطالعه و داده های جمع آوری شده و به منظور توصیف آنها، از شاخص های مناسب آمار توصیفی استفاده شده است. در راستای تحلیل های استنباطی و آزمون فرضیه های تحقیق، از مدل آماری رگرسیون چند متغیری با روش ورود همزمان و همچنین برای مقایسه فرسودگی شغلی و ویژگی های شخصیتی ۲ گروه از مدل آماری t دو گروه مستقل استفاده شده است.

بحث و نتیجه گیری

با توجه به یافته های تحقیق می توان دریافت که عامل روان نژندی در ویژگی های شخصیتی به عنوان یک عامل زمینه ساز در بروز فرسودگی شغلی محسوب می شود و در مواقعی که عامل روان نژندی افزایش یابد، همواره فرسودگی شغلی نیز بیشتر می شود.

در راستای بررسی مقایسه ای فرسودگی شغلی در دو گروه مشاهده شد که بین عدم موفقیت فردی در آنها تفاوت معنی داری وجود دارد. به این ترتیب که کارمندان خصوصی عدم موفقیت فردی بالاتری را نسبت به کارمندان دولتی نشان داده اند. همچنین، با رجوع به مقایسه ویژگی های شخصیتی در دو گروه کارمندان دولتی روان نژندی بالاتری را نسبت به کارمندان خصوصی نشان دادند.

بصورت نمره گذاری زیر میباشد، هرگز (صفر)، چند بار در سال (۱)، یکبار در ماه (۲)، چند بار در ماه (۳)، یکبار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵)، هر روز (۶).

دستورالعمل شدت :

این شیوه میزان شدتی را که آزمودنی در مورد هر یک از موارد فرسودگی احساس می کند را در بر میگیرد.

هرگز (صفر)، خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، متوسط بالا (۴)، شدید (۵)، خیلی شدید (۶).

نظریه پنج عاملی شخصیت که به پنج عامل بزرگ انیز موسوم است توسط دو روانشناس ساکن ایالات متحده کاستا^۲ و مک ری^۳ در اواخر دهه ۸۰ میلادی ارائه و در اوایل دهه ۹۰ مورد ارزیابی مجدد قرار گرفت. این پنج عامل عبارتند از نوروتیسیزم^۴ (N) که روان رنجورخویی یا بی ثباتی هیجانی نیز نامیده شده است. برونگرانی، باز بودن به روی تجربه های جدید^۵ (O). توافق^۶ (A) و وجدانی بودن (C).

آزمون شخصیتی نئو (فرم تجدید نظر شده) یکی از آزمونهای جامعی است که پنج جنبه یا محدوده اصلی شخصیت و ویژگی های مرتبط با این جنبه ها را می سنجد. این پنج جنبه یا محدوده اصلی که در شاخص های آزمون مورد بررسی قرار می گیرند امکان بررسی جامعی از شخصیت افراد بالغ را فراهم می سازد (کاستا، مک ری ۲۰۰۵). دو فرم آزمون NEO PI-R توسط مولفین اولیه آن تهیه شده و در زبان انگلیسی در دسترس می باشد: فرم S آزمون که برای ارزیابی شخصیت توسط گزارش خود فرد تهیه

جدول ۱: بررسی متغیر «گروه مورد مطالعه» در نمونه های تحقیق

سطوح	فراوانی	درصد
کارمندان خصوصی	۵۲	۴۳/۳
کارمندان دولتی	۶۸	۵۶/۷
کل	۱۲۰	۱۰۰

جدول ۲: بررسی مقایسه «شدت فرسودگی شغلی» دو گروه

- 4 - Neuroticism
- 5- Operuness to expenence
- 6 - Agreeableness

- 1 - Big five
- 2 - Costa
- 3 - Mc rae

ردیف	خرده‌مقیاس	سطوح	میانگین	انحراف معیار	میزان T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	خستگی عاطفی	کارمندان خصوصی	۲۸/۵۳	۱۱/۵۸	-۰/۶۰	۱۱۰	-
		کارمندان دولتی	۲۹/۸۰	۱۰/۵۸			
۲	مسخ شخصیت	کارمندان خصوصی	۶/۲۱	۶/۴۳	-۰/۹۳	۱۱۰	-
		کارمندان دولتی	۷/۳۳	۶/۲۴			
۳	عدم موفقیت فردی	کارمندان خصوصی	۲۲/۶۱	۶/۵۰	۲/۰۴	۱۱۲	۰/۰۵
		کارمندان دولتی	۲۰/۲۲	۵/۹۸			
۴	فرسودگی شغلی	کارمندان خصوصی	۵۷/۳۶	۱۹/۹۳	-۰/۱۰	۱۰۶	-
		کارمندان دولتی	۵۷/۷۵	۱۶/۹۲			

جدول ۳: مقایسه ویژگی شخصیتی کارمندان خصوصی و دولتی

ردیف	خرده‌مقیاس	سطوح	میانگین	انحراف معیار	میزان T	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
۱	روان‌نژندی	کارمندان خصوصی	۱۸/۱۸	۸/۲۵	-۲/۷۲	۱۱۵	۰/۰۱
		کارمندان دولتی	۲۲/۱۴	۷/۳۹			
۲	گشودگی	کارمندان خصوصی	۲۶/۳۴	۴/۱۲	-۱/۰۵	۱۱۳	-
		کارمندان دولتی	۲۷/۳۳	۵/۴۸			
۳	برون‌گرایی	کارمندان خصوصی	۲۶/۵۵	۵/۸۷	-۱/۳۲	۱۱۶	-
		کارمندان دولتی	۲۸/۱۸	۷/۱۲			
۴	توافق‌گرایی	کارمندان خصوصی	۳۱/۶۱	۵/۶۲	-۰/۵۹	۱۱۸	-
		کارمندان دولتی	۳۲/۲۰	۵/۳۷			
۵	وجدان‌گرایی	کارمندان خصوصی	۳۵/۱۸	۶/۸۹	-۰/۲۹	۱۱۳	-
		کارمندان دولتی	۳۵/۵۴	۶/۴۰			

تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با رجوع به میانگین‌های هر دو گروه مشخص می‌شود که میانگین کارمندان دولتی بالاتر از میانگین کارمندان خصوصی می‌باشد؛ در حالی که در سایر خرده‌مقیاس‌های مرتبط با ویژگی‌های شخصیتی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است.

محدودیت‌های تحقیق

در تحقیق حاضر با دو نوع محدودیت تحت عنوان محدودیت‌های در اختیار پژوهشگر و خارج از محدوده پژوهشگر سروکار داشته که به شرح زیر مطرح می‌شوند:

باتوجه به داده‌های جدول ۲ و با تأکید بر میزان مقادیر t به دست آمده، می‌توان گفت که در سطح $\alpha = 0/05$ بین خرده‌مقیاس عدم موفقیت فردی در کارمندان خصوصی و دولتی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با رجوع به میانگین‌های هر دو گروه مشخص می‌شود که میانگین کارمندان خصوصی در خرده‌مقیاس عدم موفقیت فردی، بالاتر از میانگین کارمندان دولتی می‌باشد؛ در حالی که در سایر خرده‌مقیاس‌های مرتبط با فرسودگی شغلی و همچنین فرسودگی شغلی کل تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است. با توجه به جدول فوق و با تأکید بر میزان مقادیر t به دست آمده، می‌توان گفت که در سطح $\alpha = 0/01$ بین خرده‌مقیاس روان‌نژندی در کارمندان خصوصی و دولتی

منابع

- ♦ عدم استفاده از مدل‌های آماری پیشرفته همچون تحلیل مسیر و تحلیل عامل، به دلیل عدم شناسایی متغیرهای پنهان و حجم نمونه اندک.
- ♦ عدم دستکاری متغیرهای مستقل و استفاده از طرح تحقیق آزمایشی.
- ♦ عدم کنترل متغیرهای مزاحم و کاهش اعتبار درونی.
- ♦ وجود مشکلات اداری و حمایت ضعیف از طرح تحقیق
- ◀ عدم همکاری نمونه‌های تحقیق به دلیل مشغله کاری
- ◀ عدم همکاری مراکز دولتی و خصوصی جهت اجرای پرسشنامه‌های تحقیق
- پیشنهادات:**
- گنجانیدن یک تا دو واحد درسی تحت عنوان فرسودگی شغل در واحدهای کارشناسی و کارشناسی ارشد برای کارکنان
 - برنامه ریزی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت مناسب جهت کارکنان
 - افرادی که جهت حرفه خاصی پذیرفته می‌شوند تحت بررسی تست های شخصیتی قرارگیرند تا کسانی که مقاوم تر و از لحاظ شخصیتی راحت تر کنار می‌آیند جذب شوند.
 - بکارگیری سیستم های حمایتی داخلی (محل محیط کار) و خارجی (خارج از محیط کار) از طرف افراد مسئول و دلگرم کردن کارکنان به کار و افزایش نکات مثبت محیط کار.
 - با تشکر از همه کسانی که در تحقیق حاضر مرا یاری رساندند و عزیزانی که در نمونه گیری شرکت داشتند، امیدوارم که در تحقیقات آتی از حجم نمونه بیشتری استفاده به عمل آید تا بتوان عوامل تشکیل دهنده فرسودگی شغلی را بیشتر شناسایی نمود و برای بهبود آن راهکارهای مناسب تری را بکار برد .
- آبراهام کورمن، (۱۳۸۶)؛ روانشناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه شکرکن، انتشارات رشد.
 - دلاور، علی (۱۳۸۹)، روش های آماری در روانشناسی و علوم تربیتی، انتشارات پیام نور.
 - روزنامه همشهری، مقاله فرسودگی شغلی ص ۴۶، مورخ ۹۰/۹/۲۶
 - رابینز، استیفن پی (۱۳۸۷) رفتار سازمانی، (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها) ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، انتشارات پژوهش فرهنگی، تهران.
 - کاپلان، هارولد و سادوک، بنیامین و گرب، جک (۱۳۸۹). خلاصه روان پزشکی (ترجمه پورافکاری) جلد اول، تهران انتشارات شهر آب.
 - کالیمو، رایجا، البطوی، مصطفی ا...، کویر، کارل ل. (۱۹۹۶) مدیریت عوامل روانی- اجتماعی محیط کار. ترجمه براهنی، محمدتقی (۱۳۸۶). تهران نشر رسانش.
 - کوکرین، ریموند (۱۹۹۱)، مبانی اجتماعی بیماریهای روانی، ترجمه نجاریان، بهمن و براتی سده، فرید (۱۳۷۶) تهران: انتشارات رشد.
 - کوکلان، هوشنگ (۱۳۸۵)، ادراک و نقش آن در رفتار سازمانی، مقاله‌هایی درباره مبانی رفتار سازمانی و انگیزش نوشته و ترجمه گروهی از اساتید و نویسندگان مدیریت مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول، ص ۲۳-۲۲.
 - گنجی، حمزه (۱۳۹۳)، روانشناسی کار، چاپ اول، تهران نشر ارسباران.
 - مستغاثی، مهرداد، (۱۳۸۶). فرسودگی شغلی ناشی از کارکنان بیمارستان دکتر علی شریفی اصفهان با توجه به متغیرهای شخصیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
 - نیکنامی، مصطفی (۱۳۸۷) محرکهای فشارزا در کار معلمی و استراتژیهای مقابله با آنها، نشریه پژوهشکده تعلیم و تربیت، فصلنامه تعلیم و تربیت وزارت آموزش و پرورش.
 - وحدت شریعت پناهی، سیده مریم؛ (۱۳۸۰) بررسی مقایسه‌ای میزان فرسودگی شغلی کارکنان آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران، پایان نامه جهت دریافت دکتری تخصصی رشته روانپزشکی.
 - Aguilera, Donna c.& messecks, Janis m(2003). Crisis intervention: the roy & methodology. 5th. Edition, the C.V. mos by co, P-P. 74-76 .

- Lazarus, Richard S.D the et.al (2004). "Psychological stress and coping process." Mc Graw hill book company newyork .
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (2007). Burnout in health Professions: a social Psychological analysis. In sander GS.& Sulsy., (eds), social psychology of Health & Illness. Hillsdale, Nj: Lawrence Erlbaum Associates Inc .
- Maslach and Jakson. (1999). Measurement of experienced bornout. "J. of occupational behavioral. Vol: 2 .(۲)
- Maslach, C., & Schav feli, W. & Liter, mp. (2001). Job bornout. Annual Review of Psychology, 52, 379-422.
- M.C. Gvaw. (2004). "Occupational stress in nursing internal, J. of nursing studies. Vol. 26 .(۴)
- McCrae, R. R. (2000). Creativity, divergent thinking, and openness to experience. Journal of Personality and Social Psychology, 52: 1258-1265.
- McCrae, R. R., & Costa, P. t. Jr. (2006). Joint factors in self-reports and ratings: Neuroticism, extraversion, and openness to experience. Personality and Individual Differences, 4: 245-255.
- Moos, R. H. and Billing, A. G (2008) "conceptualizing & measuring coping resourses," in L. Golden berger of Dreznintz, edo. Hand book of stress collier-macmillan. Newyork. P-P 212-230.
- Monsfild, Phullisk, and et. Al. (2005). "the job contrast index: a guide for improuing the fith between nurses and their work enuironment. "Journal of aduanced nursing: No: 14, P-P: 507-508.
- Pine, Ayala, and maslach. (2008). "charactrictics of staff burnout in mental health setting hospitalanl community psychiatry. Vol: 29 .
- Baron, R.A, & Green berg, S. (2001). Behavior in Organization Boston. Allyn and Bacon .
- Buck (1998) Human mutination & emotion
- Cam bell, cat (1985), crisis in care, nursing mirror. Vol, 160, no. 26. june P-P. 3-4 .
- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R.R. (2002). Personality disorders and the five-factor model of personality. Journal of Personality Disorders, 4, 362-371.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R.R. (2005). Personality as a lifelong determinant of well-being. In C. Malatesta & C. Izard (Eds). Affective process in adult development and aging (pp. 141-157). Beverly Hill, CA: Sage .
- Cooper. C.L & payne, R (2001) Personality & Stress Individual Difference In the stress. British Library. P.P. & 21. 34-212.
- Cohen- man sfield, Jiska. (2000). Sources of satisfaction and stress in nursing caregivers: preliminary results Journal of advanced nursing. No. 14. P-P. 383-388 .
- Cooper, Robert. (2003), The reality behind Stress. Nursing times. Vol: v 6 .(۶)
- Cherniss, C(1995) Beyond Burnout, Published in great Britain By Routledge. PP. 135-168
- Costable, colj, (2006): and Russell, Daniel w., "The effect of social Support and work environment upon burnout among nurses. Jornal of human Stress. Spring. P-P: 20-26 .
- Dewe, Philip. J. (2009) indentifying strategies nurses use to cope with work stress. Jornal of advanced nursing. No: 12. P-P. 489-497.
- Frunden berger. (2000). "The staff burnout syndrome in Alternative sisution psychotherapy: theory, research & Practive. Vol: 4 (۱)
- Harrison, david (2007). Australian Accountant April 13 .
- Kalimo, R. & Top Pinen, S. (1998). Finland: organizational well- being ten years of reasearch & Development in a forest Industry corporation in kompier .
- Kiely, mary, theory, Z(2003) "may reduce turnover nursing management .
- Harris, Ruth B. (2007) Reviewing nursing stress according to aproposed coping- adaption frame work. "advances in nursing science- ganury. Vol. 11, No – 2. P-P. 12-28 .

Quarterly Journal of Educational Psychology

Islamic Azad University Tonekabon Branch

Vol. 6, No. 1, spring 2015, No 21



Journal of Educational
Psychology

Demographic factors affecting the motivations of suicide by self-burnin (hospitalized in burn unit of zare hospital Sari-Iran)

Shahrzad Rezaiean*¹

1) M.A of Psychology, Islamic Azad University ,Tehran Branch, Tehran, Iran.

*Corresponding author: sh_rezaian@yahoo.com

Abstract

Some of the many jobs associated with stress and the effect of the nature of the work, duties and responsibilities of their jobs. This study consists of 1,000 delegates, government officials, and especially the city of Tehran in years 90 and 91 with at least three years work experience in the age range (30 to 50 years old) were serving. The Maslach Burnout Inventory and NEO Five-Factor Personality Inventory Jackson and were used. Research and his colleagues Maslach Burnout conclusion that a multidimensional construct and is made up of three components that include analysis or emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment in the 22 questions have been dispersed. According to the study variables and data collected and to describe them, of appropriate indicators and descriptive statistics were used. According to the findings of research shows that personality traits of neuroticism in as a predisposing factor in the development of burnout is. In order to evaluate and compare the burnout in two groups was observed that there is a significant difference between their lack of personal accomplishment.

Key words: Burnout, workplace, employees
